



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**PLAN ESTRATÉGICO DE COMPETENCIAS PARA MEJORAR EL
DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE RECURSOS
HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN - 2016.**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR
Br. VICTOR OLGIER LLALLA VARGAS

ASESOR
Dr. MANUEL SÁNCHEZ CHERO

LINEA DE INVESTIGACIÓN
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

JAEN - PERU

2016

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

TESIS

PLAN ESTRATÉGICO DE COMPETENCIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN - 2016.

PRRESENTADO POR:

.....

Br. VICTOR OLGER LLALLA VARGAS

.....

Dr. MANUEL SANCHEZ CHERO

ASESOR

APROBADO POR:

.....

Dr. HENRY A. MERA ALARCON

PRESIDENTE

.....

Dra. MONICA ORTEGA CABRERA.

SECRETARIO

.....

Dra. ELIZABETH ROJAS VASQUEZ

VOCAL

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Víctor Olger Llalla Vargas egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado () Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 16719924.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **PLAN ESTRATÉGICO DE COMPETENCIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN - 2016.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales descritas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra los derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que se pueden encontrar a causa del contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Jaén, Enero de 2017

Víctor Olger Llalla Vargas
16719924

DEDICATORIA

A mis padres que siempre iluminan y guían mi camino y a mi esposa, mi reconocimiento y amor por sus consejos y apoyo constante que siempre me brinda, a mis amados hijos quienes con su afecto y cariño, vigorizan mis anhelos para seguir progresando día a día.

Víctor.

AGRADECIMIENTO

A Dios omnipotente, por darme la vida y salud, y por concederme la sapiencia necesaria para distinguir el verdadero conocimiento en busca de la seriedad científica, para lograr mejores avances en el campo de la ciencia.

A la Universidad “César Vallejo” especialmente a la Escuela de Posgrado y todos sus educadores por la oportunidad de desarrollarme profesionalmente.

Al Asesor Dr. Manuel Sánchez Chero, por su gran nobleza, brindándome la ocasión de acudir a su experiencia y sabiduría intelectual para la realización de este trabajo con un estado de autonomía, libertad y apego en bien de la mejora de la mejora de las instituciones del estado.

Un extensivo reconocimiento a cuantas personalidades que de algún modo, ayudaron a la elaboración y puesta en marcha esta investigación.

El autor

PRESENTACIÓN

Distinguidos integrantes del jurado calificador:

Según los procedimientos para el desarrollo y sustentación de tesis de la Escuela de posgrado de la Universidad “**César Vallejo**”, y cumpliendo con todo lo estipulado en su reglamento, presento el trabajo de investigación denominado: Plan Estratégico De Competencias Para Mejorar El Desempeño De Los Trabajadores Del Área De Recursos Humanos De La Municipalidad Provincial De Jaén - 2016.

La investigación elaborada obedece principalmente al deseo de contribuir en la solución de la problemática de la resolución de problemas por la que transita la Municipalidad Provincial de Jaén.

Espero que la presente investigación constituya un aporte teórico y práctico, y que se tome como modelo en otras municipalidades y en otras instituciones del estado, o para posteriores investigaciones, contribuyendo a mejorar el desempeño de sus trabajadores.

Seguro del reconocimiento por la aportación de este trabajo de investigación estoy llano a recibir sus valiosas y muy significativas ayudas y opiniones que ustedes efectúen, las que se tomarán en consideración, porque los más beneficiados serán las instituciones del estado.

Señores integrantes del veredicto, espero entonces su respuesta luego de ser valorada y como consecuencia de ello obtenga su conformidad.

El autor

INDICE

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCION.....	xii

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Problema de la investigación	14
1.1.1. Descripción del problema	14
1.1.2. Formulación del problema	17
1.2. Objetivos de la investigación	17
1.2.1. Objetivos Generales	17
1.2.2. Objetivos Específicos	17
1.3. Justificación	18
1.4. Limitaciones del estudio	18

CAPITULO II

MARCO DE TEORICO

2.1 Marco teórico	21
2.1.1 Desempeño laboral de los trabajadores	21
2.1.2 Dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores	22
2.1.2.1 Plan estratégico por competencias	23
2.1.2.2 Dimensiones del plan estratégico por competencias	27

2.1.3 Temas que dan consistencia al estudio	30
2.1.3.1 Antecedentes del problema	30
2.1.3.2 La era del conocimiento	31
2.1.3.2.1 Gestión del conocimiento	35
2.1.3.2.2 Principios de la gestión del conocimiento	42
2.1.3.3 Gestión de la diversidad del personal: Impacto en el sector publico	65
2.1.3.4 Descentralización y estrategia de gobiernos regionales	70
2.1.3.5 El cargo público	76
2.2 Marco conceptual	79
2.3 Hipótesis	81

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 Metodología	83
3.1.1 Grupo de estudio	83
3.1.2 Métodos de investigación	83
3.1.3 Diseño de técnicas de recolección de información	83
3.1.4 Técnicas de análisis	84

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Discusión de los resultados	86
4.1.1 Presentación de los resultados	86

CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Conclusiones y recomendaciones	96
5.1.1 Conclusiones	96
5.1.2 Recomendaciones	97
 CAPÍTULO VI	
BIBLIOGRAFIA	
5.1 Bibliografía	99
ANEXOS	102

RESUMEN

El actual entorno de competitividad, de globalización, de exigencia en calidad de servicio, impulsa a las empresas públicas y privadas a buscar mejoras en gestión de calidad que permitan resolver diversidad de problemas desde diferentes ángulos para mejorar su eficiencia y rentabilidad.

El presente proyecto de tesis “Plan Estratégico De Competencias Para Mejorar El Desempeño De Los Trabajadores Del Área De Recursos Humanos De La Municipalidad Provincial De Jaén”, conlleva a la búsqueda de una mejora en calidad de atención y el plan para la mejora de su desempeño.

En el método de análisis del conocimiento utilizado, se observó las situaciones cotidianas, se identificó cada proceso, además se logró identificar las trabas y la carencia de mecanismos en la gestión del conocimiento, esto realizado en ciertos números de sesiones realizadas con los trabajadores del área de RRHH y aplicados con la matemática de Brooke, permitiéndonos la propuesta de un plan estratégico para lograr la gestión del conocimiento.

Palabras Clave: Globalización, Calidad de Servicio, Plan estratégico.

ABSTRACT

The current environment of competitiveness, globalization and service quality calls for public and private companies to seek quality management improvements that allow them to solve a variety of problems from different angles to improve their efficiency and profitability.

The present thesis project "Strategic Plan of Competences to Improve the Performance of Workers of the Human Resources Area of the Provincial Municipality of Jaén", entails the search for an improvement in quality of care and the plan for the improvement of its performance.

In the method used to analyze the knowledge used, the daily situations were observed, each process was identified. In addition, it was possible to identify the obstacles and the lack of mechanisms in the knowledge management; this done in certain numbers of sessions with the workers of the area Of HR and applied with the mathematics of Brooke, allowing us the proposal of a strategic plan to achieve the knowledge management.

Key Words: Globalization, Quality of Service, Strategic Plan.